

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Географо-биологический факультет
Кафедра туризма и гостеприимства

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ЛЮДЕЙ
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ
В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ**

*Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело*

Исполнитель:
Рон Мария Андреевна,
студентка БГ-42

« ____ » _____ 2018 г.

Допущена к защите
зав. кафедрой туризма
и гостеприимства
_____ А.И. Фишелева
« ____ » _____ 2018 г.

Научный руководитель:
Л.Д. Назарова,
канд. пед. наук, доцент
_____ 2018 г.
« ____ » _____ 2018 г.

Екатеринбург 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	8
1.1. Понятие и сущность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	8
1.2. Характеристика предлагаемых гостиницами условий лицам с ограниченными возможностями здоровья.....	18
ГЛАВА 2. ФОРМИРОВАНИЕ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ В ОТЕЛЕ «ВОЗНЕСЕНСКИЙ».....	32
2.1. Анализ возможностей гостиничного предприятия по созданию комфортных условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	32
2.2. Разработка проекта гостиничного номера для лиц с ОВЗ и его экономическое обоснование.....	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	72
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	76
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Медицинское учреждение, оборудованное для людей с ОВЗ.....	80
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Библиотека для слепых.....	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Оборудование номера для людей с ОВЗ в соответствии с государственными стандартами.....	83
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Фотоматериалы отеля «Вознесенский».....	84
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Возможности отеля по созданию комфортных условий для людей с ОВЗ.....	87
ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Анкета.....	93
ПРИЛОЖЕНИЕ 7. Таблица анализа гостиничных номеров для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	95

ПРИЛОЖЕНИЕ 8. Материалы универсального гостиничного номера.....	99
ПРИЛОЖЕНИЕ 9. Список потенциальных компаний поставщиков.....	105

ВВЕДЕНИЕ

Сфера гостеприимства является мощной индустрией, где работает огромное количество высококвалифицированных сотрудников, формируя все самое наилучшее, с целью удовлетворить любые потребности гостей. Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, которая включает в себя предприятия общественного питания, транспортные услуги, гостиничный бизнес и культурно-развлекательные услуги, которые основываются на гостеприимстве, а также характеризуются щедростью и дружелюбием в отношении гостей. Проявлять уважение, заботливое отношение в адрес гостей, оказать любезность – все это составляет важное потребительское свойство туристского продукта. Гостиничный бизнес – это самый важный элемент индустрии гостеприимства. В связи с этим, гостиницы выполняют такие важные функции как: обеспечение жильем и питанием, а также предоставление дополнительных услуг для гостей (туристов).

Инвалид – это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в том числе с поражением опорно-двигательного аппарата, дефектами слуха и нарушением зрения, обусловленное заболеваниями, последствиями травм, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. Инвалидность выражается как социальный феномен, защититься от которого невозможно. И каждое государство, в силу своего уровня развития, приоритета и возможностей, формирует социальную и экономическую политику в отношении инвалидов. Ограничение жизнедеятельности сводится к утрате человеком в полной или частичной мере осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, общаться, ориентироваться, контролировать свое поведение, обучаться, вести активную трудовую и общественную деятельность. Социальная специфика инвалидности заключается в большом количестве барьеров со стороны

общества, среди которых коммуникативные, психологические, экономические, правовые и прочие барьеры, не позволяющие людям с различными отклонениями в здоровье, активно включиться в жизнь общества и полноценно участвовать в ней. На данный момент, во всем мире признается идея интеграции людей с инвалидностью, которая нацелена на восстановление и налаживание утраченных связей инвалида с обществом, на обеспечение равных прав и возможностей для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), а также на создание условий труда и досуга и преодоление барьеров. Общественная активность людей с ограниченными возможностями здоровья невысока, т.к. они оторваны от жизни общества и не могут в полной мере интересоваться общественными проблемами. Причиной этого служит отсутствие гармоничных отношений между обществом и инвалидами. Гуманизация общественных отношений заключается в отношении к людям с ограниченными возможностями, а также стимулирует интерес к социально малоактивным слоям населения, к которым относятся инвалиды.

Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставит возможность в привлечении большого числа гостей, и повлияет на конкурентоспособность гостиничного предприятия среди аналогичных средств размещения. Многие отели при разработке комфортных условий для лиц с ОВЗ останавливаются лишь на создании специального номера для таких людей. Но наличие номера для людей с инвалидностью является не единственным условием для комфортного проживания гостя с ОВЗ. Помимо этого, важнейшим компонентом является обеспечение беспрепятственного передвижения лиц с ограниченными возможностями здоровья по наиболее важным зонам гостиничного предприятия, а именно ресторанной, развлекательной, деловой и медицинской. Организация безбарьерного пространства внутри гостиничного предприятия помогает привлечь не только гостей с

инвалидностью и их членов семьи, но людей, имеющих временное ограничение в плане передвижения, а также группы пожилых людей.

Организация доступности окружающей среды для инвалидов предполагает организацию эффективного рынка услуг, где инвалиды - это потребители услуг, имеющие специфические требования, спрос на определенные товары, услуги и доступные здания. Что касается сферы предоставления услуг, а именно индустрии гостеприимства, можно заметить, что гостиничный бизнес в России недостаточно развит для того, чтобы иметь возможность размещать гостей с ограниченными возможностями здоровья. Исходя из выше сказанного, **актуальность** выпускной квалификационной работы обуславливается тем, что на сегодняшний день уделяется особое внимание созданию условий для лиц с ОВЗ, появляется возможность перспективной реализации их творческого, интеллектуального, физического потенциала. Государство оказывает поддержку людям с ограниченными возможностями здоровья и создает условия для их комфортного пребывания в социуме. Вместе с тем возникает **противоречие:** с одной стороны существует необходимость включения лиц с ОВЗ в социально-значимую деятельность, с другой стороны создано недостаточно условий для комфортного и безопасного пребывания людей с инвалидностью в обществе. Таким образом, проявляется **проблема**, заключающаяся в недостаточной разработке условий для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Объект выпускной квалификационной работы – сервисные услуги для гостей с ограниченными возможностями здоровья.

Предмет выпускной квалификационной работы – особенности обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Цель выпускной квалификационной работы – разработать проект универсального номера в гостиничном предприятии, принимающего гостей с ограниченными возможностями здоровья.

Исходя из объекта, предмета и цели выпускной квалификационной работы были поставлены следующие **задачи**:

- рассмотреть сущность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- исследовать способы взаимодействия с маломобильными группами населения;
- изучить общенормативные требования по созданию условий для лиц с ограниченными возможностями;
- разработать проект гостиничного номера для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Источниками информации послужили труды и исследования как отечественных, так и зарубежных авторов по данной теме. К российским авторам можно отнести А.Н.Больницкую, Е.И.Холостову, А.С.Кускова, С.Д.Галиуллину, Н.Ф.Басова. Из зарубежных авторов стоит выделить работы Д.Уэбстера, Д.Уокера и Ф.Котлера. Кроме выше указанных работ использовались: справочная литература, сетевые ресурсы и другие источники информации.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы и приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

1.1. Понятие и сущность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В каждом гостиничном предприятии гостеприимство ставится на первое место. Именно поэтому индустрия гостеприимства является одной из крупных и быстроразвивающихся систем такого сектора как экономика. Р.Браймер определял гостеприимство как секрет любого заботливого обслуживания. К такому обслуживанию он относил заботу, которую проявляет персонал по отношению к гостям, способность чувствовать и предугадывать потребности клиента, а также черты поведения служащего. И.В.Зорин и В.А.Квартальнов толкуют определение гостеприимства следующим образом: «Гостеприимство есть гармоничное сочетание производства туристских услуг, комфортности среды отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта...» [24, с. 17]. Другими словами, гостеприимство – это представление о предприятии (гостинице, турфирме, ресторане, кафе и т.д.), которое складывается у гостя (туриста). Как и в любой сфере экономики для того, чтобы приобрести конкурентоспособные преимущества, индустрия гостеприимства должна выстроить необходимую для этого структуру и целостность. Индустрия гостеприимства включает в себя услуги по обслуживанию гостей. Существует большое количество разных определений того, что такое «индустрия гостеприимства». Например, Д.Уэбстер трактует данное определение как сферу предпринимательства, состоящую из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям. По

мнению Джона Уокера, индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний [34]. Таким образом, все авторы строят свои определения на том, что структура индустрии гостеприимства состоит из предприятий размещения, общественного питания, транспортных и культурно-развлекательных услуг, где сочетаются комфортная среда и забота со стороны персонала.

В современном мире гостиницы являются неотъемлемой частью туризма. Согласно Закону Российской Федерации от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», гостиничная индустрия представляет собой вид экономической деятельности, который включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих. В словаре-справочнике «Туризм, гостеприимство, сервис» слово «гостиница» поясняется как «имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг; предприятие, предназначенное для временного проживания» [33]. Такое же толкование определения дается в «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» утверждённых постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.1997. Всемирно туристская организация (ВТО) более подробно трактует данное определение, в котором «гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров». Стандартная классификация подразделяет средства размещения на:

- коллективные (гостиницы и аналогичные средства размещения; специализированные заведения – оздоровительные лагеря, лагеря труда и

отдыха, конгресс-центры; прочие коллективные размещения – кемпинги, жилища для отдыха);

- индивидуальные (собственные жилища, арендуемые, размещение у родственников).

В 2007 году в России был принят нормативно-правовой документ «Система классификации гостиниц и других средств размещения». Данный документ устанавливал цели, организационную структуру, порядок проведения работ на категорию «звезд». Классификация гостиничных предприятий происходит в три этапа: первый этап заключается в экспертной оценке соответствия категории, которая оценивается органами по классификации гостиниц; на втором этапе проходит аттестация гостиницы, осуществляемая Центральным органом Системы (ЦОС); заключительным этапом является экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения [3].

Гостиничное предприятие производит и предлагает потребителям (гостям) готовый продукт в виде услуги, основу которых создают услуги размещения и питания. Большая Советская Энциклопедия трактует понятие услуги как труд, направленный непосредственно на удовлетворение потребностей определенной личности – индивидуального заказчика, клиента, потребителя услуги. По мнению Ф.Котлера, «услуга – это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосвязаемы» [24, с. 49]. А.С.Кусков понимал под услугой целесообразную трудовую деятельность, результат которой выражается в удовлетворении каких-либо потребностей человека. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» впервые был введен в России в 1994 году. Согласно данному ГОСТу услугой является результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. Услуги, по-своему функциональному назначению, можно разделить на две группы: материальные и социально-культурные.

Материальной считается услуга, которая удовлетворяет материально-бытовые потребности населения, т.е. восстанавливает потребительские свойства изделия или изготавливает новое. К таким услугам относятся бытовые услуги, в частности связанные с ремонтом изделия, кроме этого к этой группе относятся жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, а также услуги транспорта. Функция социально-культурных услуг заключается в удовлетворении интеллектуальных и духовных потребностей. Данные услуги поддерживают и восстанавливают здоровье, духовное и физическое состояние людей. К услугам этой группы можно отнести медицинские услуги, образовательные, туристские и услуги культуры. Все услуги, которые оказываются населению, обладают пятью характеристиками: неосвязаемость, неотделимость предоставления от потребителя, непостоянство качества, несохраняемость, сезонный характер спроса. Кроме этого, жизненный цикл услуги включает в себя несколько этапов: предоставление информации по услугам; принятие заказа на услугу; исполнение услуги; контроль качества исполнения услуги; выдача заказа потребителю. Услуга не может иметь окончательной, завершенной формы, т.к. она создается в процессе обслуживания, где происходит взаимодействия потребителя и исполнителя.

Каждое государство по-разному определяет уровень комфорта в гостиницах, поэтому в мире нет единой классификации гостиниц. Но, не смотря на это, ВТО была предложена стандартная классификация всех средств размещения, где основными признаками выступают:

- уровень комфорта;
- вместимость номерного фонда, т.е. число мест, которые предлагаются клиентам;
- функциональное предназначение;
- месторасположение;
- эксплуатация;
- категория номеров.

Все гостиничные услуги можно разбить на три уровня: отдельные услуги и группы услуг, продукт «гостиница» как комплекс услуг, продукт «гостиница» как комплекс услуг плюс дополнительные услуги. Услуга размещения содержит в себе предоставление специального помещения (гостиничного номера), также предоставление услуг, которые выполняет персонал гостиницы – портье и горничные. Гостиничный номер является главным элементом услуги размещения – помещением, которое используется гостями в целях отдыха, сна, работы. Создание комфортных условий играет важную роль при планировке гостиничного номера, т.к. именно в нем человек проводит большую часть своего времени. Комфортность – совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования туристскими услугами при соответствии их требованиям безопасности, санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям [27]. Уровень комфорта зависит от технического оснащения, состава и качества номерного фонда, а также от набора дополнительных услуг. Безусловно, значимость других функций не менее важна, но они зависят от назначения гостиницы. Так, гостиница делового назначения, предоставляет гостям возможность поработать. Исходя из этого, гостиничный номер должен быть оснащен письменным столом, телефоном, факсом, компьютером и т.д. Существуют разные категории гостиничного номера, которые отличаются площадью, мебелью, оборудованием и оснащением, но, не смотря на это каждый гостиничный номер должен быть оснащен: кроватью, стулом и креслом в расчете на одно место, ночным столиком или прикроватной тумбочкой, шкафом для одежды, а также общим освещением и мусорной корзиной [31].

Еще одной основной услугой в гостиничной индустрии является предоставление питания. Практически каждая гостиница располагает рестораном. Он может быть как отдельным предприятием общественного питания, так и представлять собой одно из подразделений гостиничного

комплекса. Услуги по предоставлению гостям питания состоят из комбинации следующих процессов:

- производственный (приготовление блюда на кухне);
- торговый (продажа готовых к употреблению продуктов, алкогольных и безалкогольных напитков);
- сервисный (обслуживание гостей официантами в ресторане, баре, кафе, гостиничных номерах) [11, с. 37].

Кроме основных услуг, гостиница также предоставляет гостям (туристам) перечень дополнительных услуг. К таким (прочим) услугам относятся: бассейн, спортивный зал, конференц-зал, зал для проведения переговоров, аренда автомобиля, услуги химчистки, прачечной, парикмахерского салона, массажного кабинета. Еще одной составной частью размещения являются унифицированные услуги, т.е. которые предоставляют гостям множество личных услуг. Наиболее унифицированной услугой считается обслуживание прибытий и отъездов гостей. Встреча гостей, их багаж и парковка автомобиля, выезд гостей из гостиницы, их багаж и организация отъезда – все это основные обязанности персонала гостиницы. В некоторых гостиницах персоналом по общим услугам являются служащие, которые дежурят ночью, а в маленьких гостиницах весь спектр гостиничных услуг, предоставляемых в дневное время суток, выполняется другими службами. В настоящее время услуга размещения принимается как разумеющаяся, в то время как дополнительные услуги пользуются повышенным интересом среди гостей и выделяют гостиницу среди других, формируя рыночную привлекательность гостиничного предприятия.

На сегодняшний день общество обращает свое внимание на создание доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. Согласно статистике ООН в мире насчитывается свыше одного миллиарда инвалидов, что составляет примерно 15% населения. В настоящее время более 50 млн. людей имеют инвалидность в Европе. По данным Росстата, на 1 января 2017 года общая численность инвалидов в России составляет 12,6 миллиона

человек, в том числе инвалиды I группы – 1,3 миллиона), инвалиды II группы – 6,3 миллиона, инвалиды III группы – 4,6 миллиона, детей-инвалидов – 636 тысяч человек. Услуги, которые оказываются людям с ограничениями в здоровье, должны соответствовать федеральным законам и нормативно-правовым документам. В зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на категории:

- туристы 1-й категории: туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения;
- туристы 2-й категории: туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;
- туристы 3-й категории: туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в 1-ю и 2-ю категории [7].

Инвалидность выражается в виде феномена, который присутствует в каждом обществе. Существует достаточно много формулировок касающихся инвалидности. В переводе с латинского «invalidus» – бессильный, слабый. В Российском обществе употребление этого слова начинается во времена Петра I, когда речь шла о военнослужащих, которые получили ранения, заболевания вследствие военной службы и не могли продолжать ее. В Западной Европе данный термин имел такое же значение. Развитие военных конфликтов подвергало мирное население опасностям, в результате чего со второй половины XIX века термин начинает распространяться на штатских лиц, которые стали жертвами войны. Позже, после Второй мировой войны, понятие «инвалид» формируется и относится уже ко всем лицам, которые имеют физические, психологические, а также интеллектуальные ограничения жизнедеятельности. Согласно Федеральному Закону от 24.11.95 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» инвалидность – это социальная недостаточность вследствие нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, приводящая к ограничению жизнедеятельности и необходимости социальной защиты. С инвалидностью

также связаны основные определения, которые прописаны в ГОСТ Р 53998–2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями»:

- люди с ограниченными физическими возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения;
- инвалид – это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в том числе с поражением опорно-двигательного аппарата, недостатками зрения и дефектами слуха, а также имеющее общее заболевание, ограничивающие возможности при совершении туристских путешествий и потреблении туристских услуг;
- маломобильные группы населения – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении необходимой информации, ориентировании в пространстве при совершении туристских путешествий и потреблении туристских услуг;
- адаптация – приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления туристских услуг к потребностям маломобильных групп населения [7].

Согласно принятой Генеральной Ассамблеи ООН Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года к инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психологическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Исходя из определений законодательства, можно сказать, что инвалидность – это ограничение человека в возможностях, которое не мешает ему активно участвовать в жизни общества. Безусловно, появление физического ограничения влияет на сознание и характер человека, но, не смотря на это, большинство лиц хотят и могут работать. Им хочется узнавать и открывать для себя мир, путешествуя по разным городам и странам, посещать различные экскурсии, гостиничные комплексы, участвовать в различных

мероприятиях. Безбарьерная (доступная) среда – элементы окружающей среды, которую могут свободно использовать в равной степени все категории граждан, в том числе люди с физическими и сенсорными нарушениями [27]. Вовлекая таких людей в активную жизнь общества, государство формирует для этого социальную и экономическую политику в отношении инвалидов. Примером этого является разработанная Министерством здравоохранения государственная программа «Доступная среда» 2011-2015 (продлена до 2020 год). Основными задачами данной программы являются: оценка состояния и повышение уровня доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, устранение социальной разобщенности инвалидов и граждан, не являющихся инвалидами, модернизация государственной системы медико-социальной экспертизы, обеспечение равного доступа инвалидов к реабилитационным услугам. Таким образом, «доступная среда» создает условия для более удобного и безопасного пребывания разных категорий лиц в обществе [2]. Согласно нормативным документам РФ к маломобильным гражданам относятся:

- инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата;
- инвалиды с нарушением зрения и слуха;
- лица преклонного возраста (60 лет и старше);
- временно нетрудоспособные;
- беременные женщины;
- люди с детскими колясками;
- дети дошкольного возраста.

Опираясь на данный перечень, можно отметить, что условия, которые создаются для лиц с ограниченными возможностями здоровья, оказывают прямое воздействие и на остальных социальных групп общества. Как показывает практика, пандусом или плавным спуском (съездом) пользуются не только лица с физическими отклонениями, но и люди с детскими колясками. Кроме этого, человек чаще всего предпочитает выбирать наклонную поверхность для спуска или подъема, т.к. это в большей степени

удобно и менее энергозатратно, а также более естественно по физиологическим параметрам человека. Тоже самое можно сказать про поручни, которыми пользуется большая часть населения независимо от состояния здоровья.

В гостиницах, которые предлагают номера для гостей с ограниченными возможностями, персонал должен быть обучен особенностям работы с такими клиентами. Горничные, швейцары, официанты должны помогать инвалидам и относиться к ним с наибольшей внимательностью. На предприятиях общественного питания персонал должен быть готов удовлетворить любые предпочтения гостя в еде, ведь на определенные продукты у гостей может быть аллергия, что-то пагубно влияет на их здоровье, а что-то идет на пользу.

Таким образом, потребление главных и второстепенных гостиничных услуг начинается с момента прибытия гостя в гостиницу и продолжается до момента его отъезда. В течение этого времени гости оценивают услугу как результат деятельности персонала. Услуга не может иметь окончательной, завершенной формы, т.к. она создается в процессе обслуживания, где происходит взаимодействия потребителя и исполнителя. Гость взаимодействует с персоналом у стойки регистрации, в номере, ресторане, где персонал должен обеспечить успешное контактирование с гостем. Одной из главных особенностей гостиничных услуг является ее неосвязаемость, что усложняет процесс продвижения услуг. Чтобы зарекомендовать себя на рынке туристских услуг и привлечь как можно больше внимания со стороны потребителей, гостиница должна обладать высоким уровнем сервиса, иметь возможность размещать людей с ограниченными возможностями здоровья, обеспечивать комфортное и безопасное пребывание гостей. Персонал обязан четко и быстро выполнять свою работу, в ходе которой также важно применять корректность. Люди с ограниченными возможностями также хотят участвовать в жизни общества, развиваться и путешествовать. Но, к сожалению, им не всегда это удается, т.к. общество ограничивает инвалидов

в правах. Именно для того, чтобы ликвидировать данную несправедливость государство создает программу «Доступная среда», которая направлена на обеспечение доступности приоритетных объектов и услуг в жизнедеятельности инвалидов, а также на совершенствование механизмов по предоставлению этих услуг.

1.2. Характеристика предлагаемых гостиницами условий лицам с ограниченными возможностями здоровья

На данный момент в Российской Федерации насчитывается 12,6 миллионов человек с ограниченными возможностями здоровья. По данным Росстата инвалиды 1–2 группы (тяжелой степени) составляют примерно 2/3 от общего числа инвалидов (80%). Что касается занятости, то лишь 31,8% имеют работу, из них только 25% стабильно работающих, в то время как показатель в европейских странах достигает 40%. Что касается образования, то в этом удовлетворить свои потребности могут только 34% людей с ограниченными возможностями здоровья. Все инвалиды по причине разных обстоятельств подразделяются на несколько групп:

- по возрасту: дети–инвалиды, инвалиды–взрослые;
- по происхождению инвалидности: инвалиды с детства, инвалиды войны, инвалиды труда, инвалиды общего заболевания;
- по характеру заболевания инвалиды могут относиться: к мобильным, маломобильным и неподвижным группам;
- по степени трудоспособности: инвалиды трудоспособные и нетрудоспособные, инвалиды I группы (нетрудоспособные), инвалиды II группы (временно нетрудоспособные или трудоспособные в ограниченных сферах), инвалиды III группы (трудоспособные в щадящих условиях труда) [35].

Для того, чтобы активно участвовать в жизни общества, инвалидам приходится сталкиваться с большим количеством барьеров, среди которых:

изоляция инвалидов, заключающаяся в интеллектуальном, физическом и психологическом ограничении; трудовая изоляция инвалида, где люди могут получить узкий доступ к рабочим местам или не получить совсем; малообеспеченность; информационный барьер, когда инвалиды не могут получить общей информации или информацию связанную непосредственно с ними; эмоциональный барьер, который складывается из реакций окружающих – насмешки, любопытство, страх, неловкость, чувство вины, жалость по отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья; коммуникативный барьер, наступающий вследствие отсутствия общения, в результате чего люди самоизолируются [35]. Проблемы людей с ограниченными возможностями здоровья всегда уходили на второй план, они замалчивались и забывались. Государство ограничивалось лишь выплатами пособий, но не более того. Общество оградило инвалидов от себя, закрыв их в четырех стенах и не давая возможности получать образование, развиваться в определенной сфере деятельности и путешествовать. На сегодняшний день заметна эволюция в отношении обычных людей к инвалидам. Мир постепенно уходит от жалости в адрес инвалидов, стараясь сделать так, чтобы люди с ОВЗ чувствовали себя лучше, нужными для общества. Филологи публикуют статьи, в которых просят не употреблять слово «инвалид», а говорить «люди с ограниченными возможностями». Инклюзия (от inclusion – включение) – процесс увеличения степени участия всех граждан в социуме, и в первую очередь, имеющих трудности в физическом развитии. Она ориентирована на разработку и применение таких конкретных решений, которые помогут каждому человеку в равной степени участвовать в академической и общественной жизни. Данный термин имеет отличие от терминов «интеграция» и «сегрегация», которое заключается в том, что во время инклюзии заинтересованным сторонам необходимо принимать активное участие для удовлетворения своих желаний и получения желаемого результата [33]. Кроме этого, термин «инклюзия», распространяется и на детей с особенностями развития, включая их в систему общего образования.

«Инклюзия» не является самоцелью, а лишь возможностью получения новой информации, личного развития и приобретения функциональных навыков для дальнейшей жизни в социуме.

На данный момент, наиболее важной задачей для современного общества является создание безбарьерной среды для лиц с ОВЗ. Доступная среда – это меры, которые применяются для реабилитации людей с ограниченными возможностями. Под реабилитацией лиц с ОВЗ понимают комплекс медицинских, педагогических, профессиональных, социально-культурных мероприятий, цель которых обеспечить им адаптацию и интеграцию в обществе, т.е. полноценную жизнь. Предпосылкой самореализации инвалида является достижение им максимально возможной самостоятельности и независимой жизни. Люди с ограниченными возможностями здоровья – уязвимая часть общества, поэтому важнейшей является задача улучшения их положения, защита их прав и социальных интересов. Государство несет ответственность за предоставление социального обеспечения инвалидам и поддержание их доходов. Программы социального обеспечения должны быть направлены на то, чтобы заинтересовывать и стимулировать инвалидов на поиск работы, приносящей или восстанавливавшей их доходы.

Медицинская реабилитация направлена на восстановление функциональных возможностей организма человека, нарушенных по причине врожденного дефекта, перенесенных болезней и травм. Осуществляется данная реабилитация в соответствии с разработанными стандартами и состоит из таких этапов как: амбулаторный, стационарный и санитарно-курортный. Помимо этого, медицинские учреждения должны быть оснащены необходимыми инструментами и оборудованием для всех категорий лиц с инвалидностью. Примером этому служит Карпинская городская больница №1 в Свердловской области. Данное учреждение оборудовано пандусом, предназначенным как для лиц с ОВЗ, так и для маломобильных групп населения, а также кнопкой вызова персонала.

Расположенная при входе тактильная мнемосхема позволяет людям получить достоверную информацию о местонахождении кабинетов и отдельных помещений. Пол оборудован тактильной плиткой, а на каждом окне регистратуре имеется табличка со шрифтом Брайля (прил.1).

Социально-культурная реабилитация включает в себя информационно-познавательную, досуговую и творческую деятельность, которая имеет важное значение для преодоления социальной недостаточности инвалидов. Примером этому может служить создание библиотеки для слепых в городе Екатеринбурге. Внутри библиотеки расположены такие условия доступности как: тактильно-звуковая мнемосхема помещений библиотеки; перекатный пандус; направляющая дорожка, обеспечивающая безопасное передвижение по первому этажу библиотеки (ширина пути движения предполагает движение в одном направлении и обеспечивает пространство для разворота); помещения библиотеки обозначены надписями по Брайлю и «голосовым» сопровождением; лестница на второй этаж имеет маркировку ступеней; дверные проемы и выступы имеют контурную окраску, контрастную со стеной; на прозрачных полотнах дверей также имеется маркировка «Желтый круг»; часть стойки, а именно барьер для выдачи книг имеет высоту 0,85м. Книжный фонд библиотеки составляет 80% книг специального формата для людей с нарушением зрения (книги рельефно-точечного шрифта, «говорящие» книги на кассетах, CD, флэш-картах, рельефно-графические пособия, тактильные книги для маленьких слепых детей и книги, изданные крупным шрифтом для слабовидящих читателей). Также имеется электронный читальный зал, который оборудован персональными компьютерами со специальной программой чтения с экрана, клавиатурой с выпуклыми кнопками, наушниками с технологией костной проводимости звука и многое другое. Кроме этого для детей оборудована специальная комната, где ребенок может познать и ощутить окружающий его мир. Таким образом, данная библиотека доступна для всех категорий людей с ограниченными возможностями здоровья (прил.2).

Что касается, педагогической и профессиональной реабилитации, то в этом случае государство гарантирует людям с ограниченными возможностями здоровья получение образования и прохождения профессиональной подготовки. Обучение должно проходить на основе образовательных программ, которые должны быть адаптированы для обучения инвалидов. В соответствии с ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012, учащиеся с ограниченными возможностями 1 и 2 групп после сдачи экзаменов вне конкурса принимаются в государственные и муниципальные учебные заведения среднего и высшего профессионального образования. Главной задачей профессиональной реабилитации является обеспечение возможности найти подходящую работу, что в свою очередь поспособствует достижению материальной независимости человека. На данный момент, стремительное развитие технологий производства позволили создать новые рабочие места, которые не требуют значительных физических усилий, что дает инвалидам возможность работать на подобных местах.

Еще одним средством реабилитации является спорт. Долгое время было принято считать, что ощутить радость спортивных состязаний неподвластно людям с ограниченными возможностями здоровья, поэтому они принимали роль лишь пассивных наблюдателей и болельщиков. Данный стереотип удалось переломить британскому нейрохирургу Людвигу Гуттману в 1945 году. Он разработал новый режим лечения людей с травмами спинного мозга, что привело к развитию всемирного спортивного движения для инвалидов, более известного сегодня как паралимпийские игры. Гуттман доказал, что именно спорт позволит людям с ОВЗ стать более крепче как физически так и психологически. Кроме того, спорт дает возможность таким людям почувствовать волю к жизни, наполняя людей активностью, позитивом и оптимизмом. Прошедшие XII Паралимпийские зимние игры 2018 в Пхёнчхане, второе место России в медальном зачете, 24 завоеванные медали – все это показывает и доказывает, что человеку подвластно многое. Люди находят в себе безграничные возможности

организма для продолжения нормальной жизни, в которой фигурируют радость и восторг.

Несмотря на некие ограничения в здоровье, досуг для людей имеет большое значение. Конечно, инвалиды путешествуют меньше, чем другие граждане: 37% в Европе, 53% в Германии и Великобритании. В результате этого начинает развиваться инклюзивный туризм – туризм, который включает доступность активного отдыха не только для обычных людей, но и тех, кто имеет ограничения в здоровье. ГОСТ Р 53998–2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями» устанавливает общие требования к предоставлению туристских и экскурсионных услуг для лиц с ограниченными возможностями. Цель данного документа заключается в организации условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничения жизнедеятельности людей с инвалидностью и обеспечении одинаковых возможностей при потреблении туристских услуг. Требование настоящего стандарта распространяется на туристские и экскурсионные услуги, оказываемые организациями, независимо от их организационно-правовой формы, и индивидуальными предпринимателями. Исходя из этого, при организации, продвижении и реализации туристского продукта туристские организации и индивидуальные предприниматели должны:

- предусматривать для людей с ограниченными физическими возможностями условия для преодоления, замещения (компенсаций) ограничений жизнедеятельности при совершении путешествий;
- учитывать особенности физического и психологического состояний туристов с ограниченными физическими возможностями;
- при планировании туристских маршрутов отдавать предпочтение районам с благоприятными климатическими и природными условиями (избегать горные районы, районы Севера и т.д.);
- создавать удобства для ориентирования во время туристских путешествий и на экскурсионных маршрутах;

– в обязательном порядке обеспечивать транспортную доступность объектов туристской индустрии для людей с ограниченными физическими возможностями;

– обеспечить комфортность предоставления туристских услуг для маломобильных групп населения [7].

Сфера гостеприимства также уделяет немаловажное внимание к людям с ограниченными возможностями здоровья. Отели в Европе давно предусматривают наличие номеров для людей с ограниченными возможностями, и это считается хорошим тоном, а в некоторых гостиничных сетях взято за правило. В России, к сожалению, в Положении о классификации гостиниц и других средств размещения не прописаны основные требования к содержанию номеров, предназначенных для гостей с ограниченными возможностями здоровья. Кроме этого в положении не указано, сколько должно быть таких номеров. В результате этого руководство на своё усмотрение определяет содержание номерного фонда и общественных помещений. Но в данном случае перед гостиницей возникает некая проблема. Дело в том, что гостиничное предприятие не может прогнозировать количество гостей с ограниченными возможностями здоровья, а исходя из этого, оптимизировать расход средств, становится сложно.

Руководствуясь государственными стандартами ГОСТ Р 55699–2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями» и ГОСТ Р 53998–2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями», отельеры должны создать все условия для комфортного и безопасного пребывания гостей с ОВЗ на территории отеля. Чтобы показать гостю, что вы его ждёте, нужно создать уютную атмосферу, которая должна начинаться с обустройства территории, а именно с парковки. Место для парковки автомобилей инвалидов-колясочников должно быть расширенное, под которое отводится не менее 10% мест. Места для личного автотранспорта

инвалидов желательно размещать вблизи входа в предприятие. Но самым важным критерием является беспрепятственный выезд на коляске, т.е. не должно быть порогов и бордюров на пути следования гостя. Дорожки, по которым передвигаются инвалиды-колясочники, должны составлять не менее 1,5 м, чтобы коляски могли разъехаться. В качестве покрытия дорожек обычно используют плитку, асфальт, природный камень или песчано-гравийную смесь, которая должна быть хорошо утрамбована. Также на территории отеля отельеры оборудуют места для специальных карманов площадью 5–6 м². В таких местах располагают скамейки для сопровождающих и навес для укрытия в непогоду. Перед входной зоной отеля за 5–10 м до пандуса должна быть табличка «Осторожно! Впереди пандус длиной 6м!». Такое предупреждение поможет людям с ограниченными возможностями рассчитать свои силы. Что касается самого пандуса, то его ширина должна составлять не менее 1м, а угол наклона не более 30–35 градусов. Наибольший уровень одного подъема (марша) пандуса не должна превышать 0,8м при уклоне не более 1:20 (5%), допускается 1:12 (8%) – на объектах временной инфраструктуры. Пандусы и лестницы должны сопровождаться поручнями, которые должны быть длиннее пандуса и лестницы на 30см. Входные двери должны иметь ширину в свету не менее 1,2м. Использование дверей на качающихся петлях и дверей вертушек не допускаются, а если такие имеются, то рядом должен быть отдельный вход для лиц с ОВЗ и кнопка вызова персонала. Информационные стенды желательно располагать так, чтобы при подъезде к ним коляска не затрудняла движение. Размер и стиль шрифтов, формат написания текстов на стендах следует рассчитывать таким образом, чтобы самые мелкие из них читались без напряжения из сидячего положения и с расстояния 2–2,5м.

Чаще всего номера для людей с ограниченными возможностями располагают на первом этаже, но есть и исключения. В таких ситуациях важно предусмотреть возможность поднятия гостя на лифте. Бывают ситуации, когда отключают свет в гостинице или перестает работать лифт, в

этих случаях персоналу придется поднимать гостя на руках. Кабина лифта должна иметь внутренние размеры: не менее 1,7м в ширину и 1,5м в глубину, ширина дверного проема не менее 0,95м. Лестницы должны быть одинаковыми как по высоте подъема, так и по ширине. Высота подъема должна составлять не более 150мм для открытых лестниц и 120мм для наружных. Ширина ступеней не менее 300–400мм. Подъезд к номеру должен быть свободным, без препятствий и с установленными поручнями и перилами по всей зоне проезда.

Дверные проемы в номере для гостей с ограниченными возможностями должны быть широкими, не менее 850мм, для оптимального использования 950мм. Для фиксации дверей в открытом состоянии устанавливают магнитный стопор. Дверные ручки должны иметь определенную форму, позволяющие инвалиду управлять ими одной рукой без каких-либо усилий. Отсутствие порогов в номере обязательно. Площадь номера должна превышать площадь номера категории «стандарт» – 28м². В номере также стоит уделить внимание углам комнаты. Для того чтобы коляска не обдирала их, углы снабжают защитными панелями, которые легко снимаются и заменяются. Считается хорошим тоном, когда гостиница предлагает гостю специальную коляску для передвижения по комнате. Телевизор лучше всего установить на вращающейся панели. Письменный стол должен быть изогнутым, для того, чтобы к нему можно было подъехать на коляске. Розетки и выключатели должны располагаться на уровне 450мм. Особого внимания требует оборудование шкафов. Лучшим вариантом в данном случае будет откидная вешалка или напольная. Если же такая не предусмотрена, то приемлемым уровнем расположения вешалки считается 1,2м. Дверь самого шкафа необходимо сделать по типу «шкафа-купе». Также в номере должны быть дополнительные подушки на диванах и креслах и дополнительные одеяла, находящиеся на высоте 1,2м. Отличным вариантом считается расположение специального оборудования, обеспечивающего переход с инвалидного кресла на кровать. Телефон в номере должен быть

переносным, а кнопка экстренного вызова находится в ванной комнате. Площадь заполняемого пространства мебелью должна быть не более 40 % площади пола. Мебель, используемую инвалидом-колясочником, необходимо расставлять так, чтобы в центре комнаты было беспрепятственное пространство, для осуществления разворота кресла на 360°. Такой номер лучше оборудовать мебелью с утяжеленной конструкцией или крепить ее так, чтобы затруднить ее сдвиг наездом кресла-коляски. Проблемой может стать обычное переключение света, лампы, поэтому в номере лучше установить сенсорные выключатели.

Оборудование санузла – это одно из самых важных элементов гостиничного номера. Высота сиденья унитаза от пола должна составлять 400-500мм, при этом крышка бачка должна быть надежно закреплена. Ванная комната оборудуется специальными поручнями, облегчающими переход в ванну и на сиденье унитаза. Унитазы должны быть оснащены L-образным поручнем, который состоит из горизонтального и вертикального элементов длиной 750мм. Данный поручень необходимо располагать на расстоянии 900мм от пола, учитывая при этом то, что вертикальный элемент должен находиться перед сиденьем на 150мм. Держатели туалетной бумаги должны быть доступны человеку, находящегося в сидячем положении. Исходя из этого, они должны располагаться на уровне не ниже 600мм над полом. Раковина устанавливается на высоте 920-1200мм от пола, лучше если она изогнута по центру. Что касается зеркал, что согласно государственным стандартам, а именно ГОСТ Р 55699 – 2013, рекомендуется устанавливать неподвижные зеркала полного размера на уровне 1000мм от пола, несмотря на то, что наклонные зеркала отвечают минимальным требованиям. Душ фиксируется на уровне 1м от дна ванны. На уровне же сидящего человека располагаются зеркала, фен, диспенсеры для мыла и шампуни (прил.3).

В гостиничных предприятиях, которые принимают гостей с инвалидностью, сотрудники должны быть обучены правильной работе с такой категорией гостей. Швейцары, официанты и горничные должны

помогать людям с ограниченными возможностями здоровья. Каждая группа инвалидности имеет свои отличительные особенности, которые необходимо учитывать при общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья. В результате этого, на сегодняшний день существуют правила общения, где показаны каких словосочетаний лучше избегать во время коммуникации с лицами с ОВЗ, а какие наоборот употреблять (табл.1).

Таблица 1

Особенности общения с людьми с инвалидностью

Используйте слова и понятия, не создающие стереотипы	Избегайте слова и понятия, создающие стереотипы
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья.
Человек, использующий коляску Человек на коляске «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик, парализованный
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект/увечье/несчастье
Человек с особенностями развития Человек с ментальной инвалидностью (с особенностями ментального развития)	Отсталый, умственно неполноценный С задержкой/отставанием в развитии С интеллектуальной недостаточностью
Человек с особенностями психического развития Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек Человек с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий, глухой, слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Человек с нарушением слуха, человек с остатками слуха, глухонемой
Человек с ДЦП	Страдает/болеет ДЦП, «децепешник»
Примечание: «слепой», «с нарушением слуха», «с психическим расстройством» – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.	

Кроме этого, отдельно выделяют этику общения со слепоглухими людьми и с людьми с особенностями ментального развития. Для формирования позитивных взаимоотношений со слепоглухими людьми

нужно помнить о том, что это обычный человек и общаться с ним нужно как с равными:

- во время разговора необходимо периодически спрашивать все ли понятно и успевает ли слепоглухой следить за вашими мыслями;
- каждому человеку иногда нужна помощь, самое главное в общении – это гуманность и чуткость к потребностям и мыслям другого человека;
- при встрече с инвалидом необходимо представиться первым. Представляя слепоглухого человека зрячему и наоборот, нужно развернуть слепоглухого в сторону собеседника;
- сохраняйте конфиденциальность информации, полученной от слепоглухого по его личным или интимным вопросам;
- необходимо подавать слепоглухому в руки предмет, документ, записку или деньги, за исключением тех случаев, когда он сам говорит, куда это необходимо положить;
- при чтении какого-либо документа или письма, для убедительности нужно дать его потрогать слепоглухому;
- при необходимости, следует деликатно помочь слепоглухому советом по улучшению его осанки, внешнего вида;
- не оставляйте в неположенных местах посторонние предметы, которые могут помешать ориентировке и передвижению слепоглухих;

Для полноценного общения с данной категорией людей при необходимости стоит воспользоваться услугами тифлосурдопереводчика или сурдопереводчика, владеющего основами общения со слепоглухими и знаниями их психологических особенностей.

В большинстве случаев, инвалидность порождает психологическую травму, которая выражается в переживании, потрясении перерастающее в страх, ужас и беспомощность. В последствие возникает социальная изоляция, в которой инвалидность препятствует установлению взаимоотношений с окружающими людьми, накладывает отпечаток на работоспособности, сказывается на общем мировосприятии. В результате этого возникает

своеобразный замкнутый круг, где социальные и психологические факторы усугубляются под влиянием друг друга. Люди с психическими заболеваниями испытывают эмоциональное расстройство, которое осложняет их жизнь. Что касается общения с людьми с особенностями ментального развития, то в данном случае следует учитывать особенности его мышления и восприятия. Стоит использовать спокойный, ровный тон и доброжелательное отношение, используя простые и внятные слова. Торопить и подгонять не только бесполезно, но и вредно, т.к. процессы затормаживаются еще больше. Не следует проявлять спешку и нервничать, делая что-либо вместе. Необходимо рассчитать время таким образом, чтобы дать возможность человеку собраться в том ритме, в котором он может. Также важно соблюдать четкость и последовательность действий – легче приспособиться к определенному распорядку, что помогает выработать ряд действий когда, как и что делать. Учитывая все это, необходимо помнить, что общение с людьми с инвалидностью требует большого терпения и доброго чувства юмора.

Люди, имеющие ограничения в физическом, психологическом или интеллектуальном плане как все обычные люди хотят получать образование, развиваться в профессиональной деятельности и путешествовать. Инвалидность не подразумевает пассивное участие человека в жизни общества. Она не ограничивает человеку доступ к театрам, музеям, паркам или спортивным площадкам. Государство помогает людям с ограниченными возможностями здоровья, выплачивая льготы и пенсии, а также создает программы для реабилитации таких граждан. Реабилитация инвалидов возможна тогда, когда государство предоставляет им равные гражданские права и гарантирует эти права специальными законодательными актами, которые должны обеспечивать инвалидам привилегированные возможности. Программы социального обеспечения должны быть направлены на то, чтобы заинтересовывать и стимулировать инвалидов на поиск работы, приносящей или восстанавливавшей их доходы. Таким образом, создание

безбарьерной среды является главной задачей государства и общества в целом. На сегодняшний день индустрия гостеприимства идет в ногу со временем. Гостиничные предприятия уделяют внимание отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья, создавая для них специальные номера, но всё же их количество недостаточно. Но только лишь номера для людей с ограниченными возможностями не предоставят гостям комфортного пребывания в гостинице. Передвижение гостя по наиболее значимым зонам гостиницы, таким как: ресторанной, деловой, развлекательной и медицинской не позволят ему почувствовать себя ущемленным. Возможности безбарьерного пространства внутри гостиничного комплекса помогут в привлечении большего числа потребителей, создавая тем самым конкурентные преимущества для гостиницы. Предоставление гостиничных услуг – это сложный, но организованный процесс. Потребление гостиничных услуг начинается с момента прибытия гостя и продолжается до момента его отъезда. В период этого времени гости оценивают услугу как результат деятельности персонала. Именно поэтому, главной задачей сотрудников гостиничного предприятия является предоставление высокого уровня качества гостиничных услуг.

ГЛАВА 2. ФОРМИРОВАНИЕ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ В ОТЕЛЕ «ВОЗНЕСЕНСКИЙ»

Материалы удалены, т.к. содержат коммерческую ценность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Гостиничное предприятие производит и предлагает потребителям (гостям) готовый продукт в виде услуги, основу которых создают услуги размещения и питания. Потребление главных и второстепенных гостиничных услуг начинается с момента прибытия гостя в гостиницу и продолжается до момента его отъезда. В течение этого времени клиенты расценивают услугу как результат деятельности персонала. Услуга не может иметь окончательной, завершенной формы, т.к. она создается в процессе обслуживания, где происходит взаимодействия потребителя и исполнителя. На сегодняшний день общество обращает свое внимание на создание доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Согласно статистике ООН в мире насчитывается свыше одного миллиарда инвалидов, что составляет примерно 15% населения. В России насчитывается около 12,3 миллионов инвалидов, из которых 40% – это молодые люди. Услуги, которые оказываются людям с ограничениями здоровья, должны соответствовать федеральным законам и нормативно-правовым документам. Инвалидность – это ограничение человека в возможностях, которое не мешает ему активно участвовать в жизни общества. Активное вовлечение лиц с ОВЗ в социум происходит путем социальной реабилитации. Адаптируется среда обитания, проводятся симпозиумы, конференции и другие культурно-массовые мероприятия, где открываются новые возможности и развиваются способности лиц с инвалидностью. Вовлекая таких людей в жизнь общества, государство формирует для этого социальную и экономическую политику в отношении инвалидов. Примером этого является разработанная Министерством здравоохранения государственная программа «Доступная среда», которая направлена на обеспечение доступности приоритетных объектов и услуг в жизнедеятельности инвалидов, а также на совершенствование механизмов по предоставлению этих услуг.

Сегодня гостиничные предприятия уделяют внимание по отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья, создавая для них специальные номера, но всё же их количество недостаточно. Чаще всего специализированные номера можно встретить в гостиницах международных сетей, в которых данная категория номеров предусмотрена действующими внутренними стандартами проектирования. Однако, постепенно государство обязывает все средства размещения создавать условия для людей с ограниченными возможностями здоровья. Но только лишь номера для лиц с ОВЗ не предоставят гостям комфортного пребывания в гостинице. Передвижение гостя по наиболее значимым зонам гостиницы, таким как: ресторанной, деловой, развлекательной и медицинской не позволят ему почувствовать себя ущемленным.

В процессе работы были изучены труды различных авторов, на тему взаимодействия с разными категориями людей с ОВЗ. Было рассмотрено понятие инвалидности и инклюзии, что помогло еще лучше понять, что представляет с собой работа с людьми с инвалидностью. Кроме этого была изучена специфика обустройства территории отеля и гостиничного номера на примере государственных стандартов ГОСТ Р 55699 – 2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями», ГОСТ Р 53998 – 2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями». Опираясь на требования стандартов, мы разработали проект универсального гостиничного номера для лиц с ограниченными возможностями здоровья на примере отеля «Вознесенский».

Исходя из теоретических знаний, во второй главе мы перешли к разработке проекта универсального номера. В первую очередь, мы подробно описали специфику деятельности гостиничного предприятия. Было проведено маркетинговое исследование рынка гостиничных услуг на предмет предоставления лицам с инвалидностью специализированных номеров. В ходе анализа выяснилось, что многие гостиницы в городе

Екатеринбурге создают все условия для развития безбарьерной среды. Следующим шагом было проведение SWOT–анализа, в ходе которого мы увидели, что в совокупности с сильными сторонами, отель «Вознесенский» обладает большими возможностями для предоставления комфортных условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Учитывая сильные, слабые стороны, а также возможности и угрозы отеля, мы приступили к разработке проекта универсального гостиничного номера. Для разработки реализации проекта нами был составлен производственный план. Кроме этого, для того, чтобы определить ответственных лиц за те или иные этапы проектирования универсального номера была составлена матрица ответственности, показывающая функциональные обязанности задействованных в работе лиц, контроль за исполнением работы, прогнозирование возможных неудач и предотвращение рисков.

В процессе работы велось активное сотрудничество и консультирование с председателем свердловского регионального общественного движения инвалидов «Доступная среда всем» Небесной Ольгой Васильевной. Был прослушан ряд лекций, принимались участия в тренингах, которые носили как теоретический, так и практический характер на тему того, как правильно общаться с людьми разной категории инвалидности, и как приспособлен город для их комфортного и безопасного пребывания.

При проектировании универсального гостиничного номера, учитывались особенности всех категорий лиц с инвалидностью, исходя из которых, стандартный номер для людей с ограниченными возможностями здоровья дополнялся элементами повседневного быта. В работе представлена смета расходов на оборудование данного номера. Проанализировав загрузку номерного фонда отеля, был составлен расчет сроков окупаемости проекта, из которых можно заметить, что универсальный номер полностью окупит себя уже через год. Для того, чтобы оценить возможность недостижения запланированного результата, мы также оценили риски проекта, которые

возникают при его реализации. В данном случае, риском проекта будет невостребованность универсального гостиничного номера и его не окупаемость, что в свою очередь ведет к отсутствию дохода от номера гостиничного предприятия. Именно поэтому, следующим шагом стало продвижение нашего номера на рынке гостиничных услуг. Реклама позволит отелю выиграть конкурентное преимущество, увеличить число гостей с ОВЗ и МГН, что в свою очередь повысит загрузку номерного фонда, а также донести до потенциального потребителя необходимую информацию, тем самым создать положительный имидж отеля. Данный проект не требует постоянных затрат, что позволит отелю «Вознесенский» не выделять деньги каждый месяц на содержание услуг.

Таким образом, внедрение универсального гостиничного номера является своеобразным толчком для повышения уровня жизни людей с ограниченными возможностями здоровья. Кроме этого, данный гостиничный номер, безусловно, повлияет на повышение качества обслуживания и увеличение числа гостей, а именно постояльцев с инвалидностью. В связи с этим можно выделить еще несколько плюсов, которые заключаются в появлении большого числа конкурентоспособных гостиничных предприятий, а также в увеличении загрузки номеров. Люди, имеющие отклонения в здоровье ничем не отличаются от здоровых людей, им просто нужно чуть больше внимания к себе со стороны окружающих, которое заключается в правильном общении и создании комфортных условий пребывания в обществе.

Таким образом, задачи выпускной квалификационной работы решены, цель достигнута.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об образовании в Российской Федерации [Текст]: федер. закон: принят Гос. Думой от 29 декабря 2012 г.
2. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы [Текст]: постановление Правительства РФ №1297 – от 01.12.2015.
3. О системе классификации гостиниц и других средств размещения [Текст]: распоряжение Правительства РФ №1004 – р от 15.07.2005.
4. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации [Текст]: федер. закон: принят Гос. Думой от 24.11.1995 № 181 – ФЗ.
5. ГОСТ Р 55699–2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями [Текст]: – введ. 08.11.2013 № 1346-ст. – М.: Стандартиформ, 2014 г.
6. ГОСТ Р 52131–2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов [Текст]: – введ. 04.11.2003 № 309-ст. – М.: Госстандарт России, 2003 г.
7. ГОСТ Р 53998–2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями [Текст]: – введ. 30.11.2010 № 579-ст. – М.: Стандартиформ, 2011 г.
8. ГОСТ Р 51261–2017 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования [Текст]: – введ. 17.11.2017 № 1772-ст. – М.: Стандартиформ, 2017 г.
9. Конвенция ООН о правах инвалидов [Текст]: резолюцией Генеральной Ассамблеи № 61/106 от 13 декабря 2006 г.
10. СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения [Текст]: – М.: минрегион России, 2012. – Актуализированная редакция СНиП 35–01–2001 г.

11. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание [Текст]: учеб.пособие/ С. И. Байлик. – Киев: Альтерпресс, 2012. – 374 с.
12. Биржаков, М. Б. Введение в туризм [Текст]: учеб. пособие / М. Б. Биржаков, Э. Н. Павлова. 9-е изд. перераб. и доп. – СПб.: Герда, 2010.– 576 с.
13. Больницкая, А. Н. Инвалиды и общество [Текст] / А. Н. Больницкая // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2014. – № 4. – С. 122.
14. Браймер, Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства [Текст]: учеб.пособие; Пер. с англ. / Р. А. Браймер. – М: Аспект Пресс, 2015. – 271 с.
15. Брашов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов/ Д. Г. Брашнов. – Альфа – М.: ИНФРА–М, 2011. – 230 с.
16. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес [Текст]: учеб.пособие / Ю. Ф. Волков. – М.: Феникс, 2015. – 352 с.
17. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб.пособие / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003 – 254с.
18. Егоренков, Л. И. Введение в технологию туризма [Текст]: учеб.-метод. пособие / Л. И. Егоренков. – М.: Финансы и статистика; ИНФРА–М, 2014. – 304 с.: ил.
19. Карелин, В. Неограниченные ограниченные возможности [Текст] / В. Карелин // Турбизнес. – 2008. – №10. С.82 – 83.
20. Карпова, Г. Г. Инвалиды и культурная политика: проблемы доступности [Текст] / Г. Г. Карпова // Социологические исследования. – 2010. – №10. – С.74-80.
21. Карякина, О. И. Основы реабилитации инвалидов [Текст]: учеб. пособие / О. И. Карякина, Т.Н. Карякина; под ред. Е. А. Меерсона. – Волгоград: Издательство Волгоградского государственного университета, 1999. – 88 с.

22. Корнилова, М. В. Особенности социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов / М. В. Корнилова // Социологические исследования. – 2011. – № 8. – С. 94-97.
23. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм [Текст]: учебник для вузов /Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз: пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 1045 с.
24. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 328 с.
25. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учебник для нач. проф. образования / И. Ю. Ляпина; под ред. А. Ю. Лапина. – 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 208 с.
26. Николайчук, Н. Е. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис [Текст] / Н. Е. Николайчук. – СПб.: Питер, 2005. – 608 с.: ил. – (Серия «Маркетинг для профессионалов»).
27. Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья [Текст]: учеб. пособие / С. Д. Галиуллина, О. С. Коган, И. Д. Тупиев, О. М. Иванова. – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 67 с.
28. Романов, П. В. Политика инвалидности: Социальное гражданство инвалидов в современной России [Текст]: / П. В. Романов, Е. Р. Ярская-Смирнова. – Саратов: Издательство «Научная книга», 2006, – 260 с.
29. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Текст]: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романовича. 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2013. – 284 с.
30. Сенин, В. С Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения [Текст]: учеб.пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. – М.: Финансы и статистика, 2014 – 144 с.
31. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 304 с. (Серия «ПРОФИль»).

32. Социальная работа с инвалидами [Текст]: учеб. пособие / коллектив авторов под ред. Н. Ф. Басова. – М.: КНОРУС, 2012. – 400 с. – (Для бакалавров).
33. Туризм. Гостеприимство. Сервис: Словарь – справочник [Текст] / под ред. Г. А. Аванесова, Л. П. Воронкова, В. И. Маслов, А. И. Фролов; под общ. ред. Л. П. Воронковой. – М. : Аспект Пресс, 2002. – 367 с.
34. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Текст]: учеб. для вузов; Пер. с англ. / Джон Р. Уокер. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 880 с. – (Серия «Зарубежный учебник»).
35. Холостова, Е. И. Преодолевая барьеры инвалидности [Текст]: учебник / Е. И. Холостова. – М.: Юристъ, 1997. – 56 с.
36. Чудновский, А. Д. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст]: учебник / под ред. Проф., д.э.н. А. Д. Чудновского. 2-е изд. перераб. и доп. – М.: ЮРКНИГА, 2005. – 448 с.
37. Холостова, Е. И. Социальная работа с инвалидами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru/>. – Загл. с экрана.
38. Холостова, Е. И. Социальная реабилитация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lib.knigi-x.ru/23istoriya/628798-1-eiholostova-dementeva-socialnaya-reabilitaciya-uchebnoe-posobie-moskva-2002-holostova-dementeva-socialnaya-reabilit.php>. – Загл. с экрана
39. Официальный сайт отеля «Вознесенский» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://v-hotel.ru/>. – Загл. с экрана.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Медицинское учреждение, оборудованное для людей с ОВЗ



Рис.1 Входная группа Карпинской городской больницы №1 в Свердловской области



Рис.2 Тактильное табло для ориентации слепых, слабовидящих людей



Рис.3 Тактильная дорожка



Рис.4 Тактильные таблицы

Библиотека для слепых



Рис.5 Входная группа библиотеки



Рис.6 Детские книги для тактильного восприятия

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Оборудование номера для людей с ОВЗ в соответствии с государственными стандартами

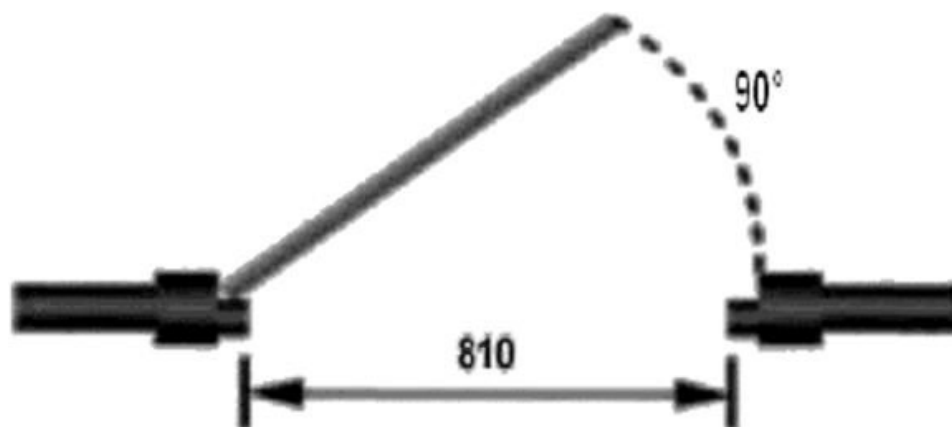


Рис.7 Ширина дверного проема



Рис.8 Расположение сиденья унитаза и поручня

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Фотоматериалы отеля «Вознесенский»



Рис.9 Отель «Вознесенский»



Рис.10 «Мужской» номер отеля



Рис.11 Баскетбольное кольцо и гантели в «Мужском» номере



Рис.13 Дартс в «Мужском» номере отеля «Вознесенский»



Рис.13 Лобби-бар отеля «Вознесенский»



Рис.14 Зона ресепшн отеля «Вознесенский»

Возможности отеля по созданию комфортных условий для людей с ОВЗ

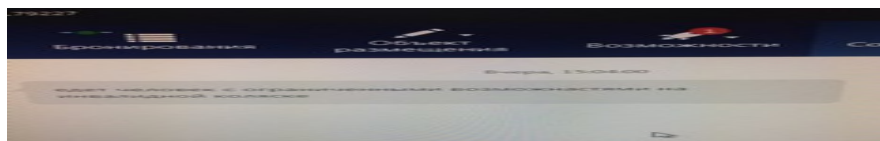


Рис.15 Бронирование номеров людьми с инвалидностью





Рис.17 Лифт для входа в отель

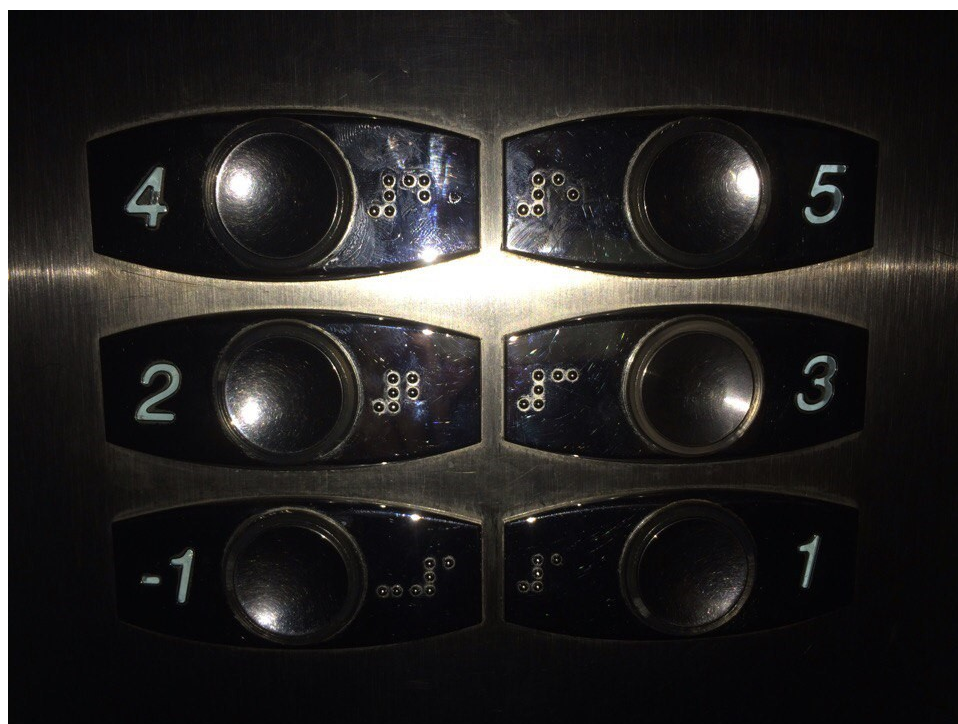


Рис.18 Шрифт Брайля на кнопках в лифте



Рис.19 Номер категории «Делюкс с балконом»



Рис.20 Возможность маневрирования в номере на инвалидной коляске



Рис.21 Шкаф при входе в номер



Рис.22 Порог вдоха (въезда) в ванную комнату



Рис.23 Раковина в санузле



Рис.24 Ванная с регулируемым душем



Рис. 25 Унитаз и биде в санузле номера

АНКЕТА

Пожалуйста, ответьте на следующий ряд вопросов, связанных с внедрением услуг для гостей с ограниченными возможностями здоровья.

1. Ваш возраст

- a) 18-25
- b) 26-45
- c) 46 и старше

2. Ваш пол

- a) Мужской
- b) Женский

3. Ваша категория инвалидности

- a) Колясочник
- b) Опорник
- c) Невидящий, слабовидящий
- d) Неслышащий, слабослышащий
- e) Ментальные нарушения

4. Как часто Вы останавливаетесь в гостиницах?

- a) Останавливаюсь довольно часто
- b) Останавливаюсь редко
- c) Не останавливаюсь

5. Какие характеристики для Вас важны при выборе гостиницы/номера?

- a) Наличие пандуса, поручней, оборудованного санузла
- b) Наличие информации на шрифте Брайля
- c) Наличие телефонного аппарата для слепых, глухих
- d) Другое _____

6. С какими трудностями Вы сталкиваетесь во время проживания в гостинице?

- a) Необорудованная входная группа отеля (нет пандуса, подъемного устройства)
- b) Необорудованный санузел (нет поручней, недоступный душ, зеркало)
- c) Отсутствие специализированных средств связи
- d) Недостаточная высота кровати «высоко-низко»
- e) Высокое положение вешалок в шкафу
- f) Отсутствие специализированных приборов
- g) Другое _____

7. Как Вы считаете, каким дополнительным оборудованием должен быть оснащен универсальный гостиничный номер?

- a) Опорой для кровати (для укладывания, подъема)
- b) Телефонным аппаратом для слабовидящих и слабослышащих, переносным телефонным аппаратом
- c) Информацией на шрифте Брайля или аудиосопровождение
- d) Сиденьем для ванны
- e) Другое _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Таблица анализа гостиничных номеров для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Критерии оценки	Гостиницы										
	Атриум Палас Отель	Екатерин- бург - Централь-ный	Вознесен- ский	Атлаза	Октябрь- ская	Изумруд	Атлан-тик	Рамада	Пале Рояль Отель	Транс Отель	Урал Отель
Наличие услуги трансфера на сайте отеля	+	+	+	+	+	—	+	+	+	+	+
Ближайшие остановки	Белинского, Декабрис- тов	Гостиница «Централь- ная»	«Тюз», «Шевчен- ко» и станция метро «Динамо»	«Твери- тина»	«Ака- демичес- кая»	«Кон- троль-ная»	«Самолетная», ТРК «Глобус», станция метро «Ботани- ческая»	Отсут- ствуют близ отеля	Пос. Ча- паева	Гостиница «Цен- тральная»	«Крыло- ва», «Шейк- мана»
Визуальные указатели	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Входная группа: -парковка	 +	 —	 —	 —	 —	 —	 —	 +	 +	 —	 —

для МГН;											
-пандус;	+	—	+	+	+	+	+	+	+	—	+
-маркировка ступеней;	—										
-кнопка вызова;	+	—	—	—	—	—	—	—	+	—	—
-тип дверей;	Вертушка/ отдельная дверь для МГН	Распашные двери	Одност- ворчатые двери	Распаш- ные двери	Одност- ворчатые	Однос- твор-чатая дверь	Раздвиж- ные/од- ноствор- чатые	Раздвиж- ные	Распаш- ные	Раздвиж- ные	Раздвиж- ные
-маркировка дверей;	+	—	—	+	—	—	+	—	+	+	+
-поручни	—	—	—	+	+	—	+	+	+		—

Передвижение внутри отеля;											
-заниженная стойка регистрации	+	—	—	—	—	—	—	+	+	—	—
-информац. указатели;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
-широкий лифт;	+	—	+	—	—	—	—	+	+	—	—
-освещение;	Яркое	Яркое	Яркое	Яркое	Среднее	Среднее	Среднее	Яркое	Среднее	Среднее	Среднее
Номера для МГН:		Отсутствуют	Отсутствуют, но выполнены некоторые элементы	Отсутствуют	Отсутствуют	Отсутствуют	Отсутствуют			Отсутствуют	Отсутствуют
-широкие двери;	+		—					+	+		
-заниженная кровать;	+		—					+	+		

-занижен- ный стол;	+		+					+	+		
-ванна/душ;	+		+					+	+		
-занижен- ный унитаз;	+		+					+	+		
-заниженная раковина;	—		+					—	—		
-поручни;	+		1					+	+		
-занижен- ные вешалки;	+		—					+	+		
-занижен- ные розетки и выключате- ли;	+		+					+	+		
	+		+					+	+		

Материалы универсального гостиничного номера



Рис.26 Кровать Box-Spring, высотой 35см



Рис.27 Матрас высотой 10см



Рис.28 Пантограф для одежды



Рис.29 Раковина для людей с ОВЗ, однорычажный смеситель



Рис.30 L-образный настенный поручень



Рис.31 Сиденье для принятия ванны



Рис.32 Опора для кровати



Рис.33 Переносной телефонный аппарат, совместимый со слуховым аппаратом

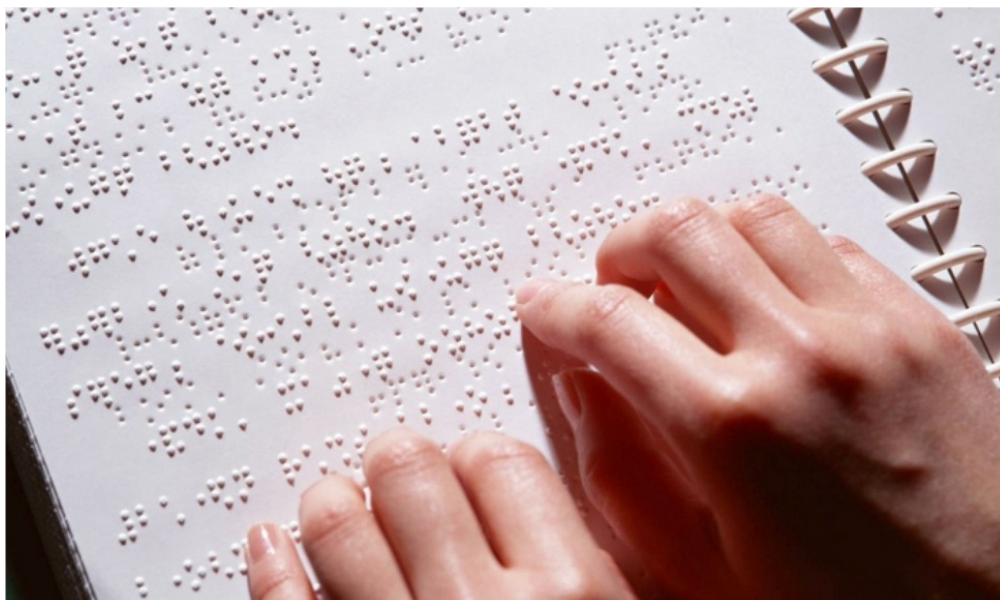


Рис.34 Печатная информация на шрифте Брайля



Рис.35 Аудиосопровождение

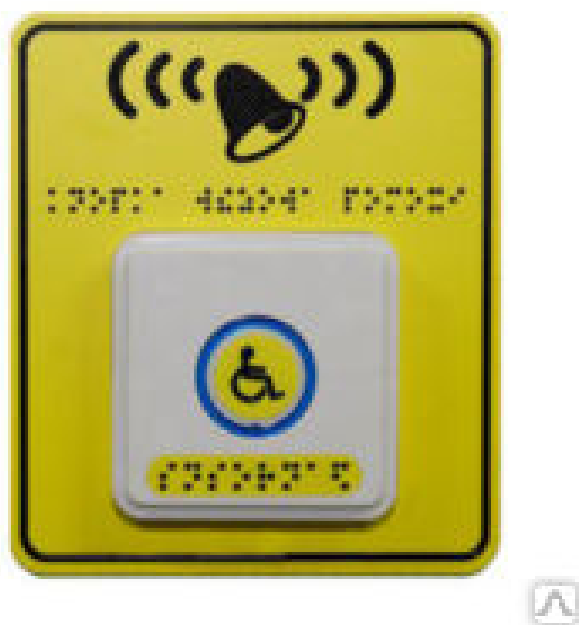


Рис.36 Кнопка вызова персонала



Рис.37 Тактильная таблица

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Список потенциальных компаний поставщиков

№	Оборудование для универсального номера	Название компаний	Контакты
1.	Кровать Box-Spring	Vekons	г.Москва, Волжский б-р, д. 3, к.2 тел. +7 (499)704-3984, 8 (800)700-5049
		Креатив	г.Екатеринбург, ул.Блюхера 26, оф.312 тел. (343) 266-71-02
		Интерьер Люкс	г.Иркутск, ул. Сергеева, д.3, ст.19 (2 этаж, оф.3) тел. +7 (914) 001-99-64
2.	Матрас для кровати	Матрас.ру	г.Москва, Волоколамское шоссе, д. 1, стр. 1. тел. +7 (800) 333-80-62
		Интерьер Люкс	г.Иркутск, ул. Сергеева, д.3, ст.19 (2 этаж, оф.3) тел. +7 (914) 001-99-64
		ЮСМ	г.Краснодар, ул. Ялтинская, 73 тел. 8 (861) 205-07-17
3.	Постельное белье	Ummax	Москва, 2-й Южнопортовый проезд, д.10, стр.43. тел. 8 (800) 505-78-36, +7 (495) 989-24-33
		ОМИ-КО	г.Екатеринбург, пер. Автоматики д.1 тел. 8 (922) 206-78-88
		Pasionaria	г. Москва, Киевское шоссе, 22-й километр, домовладение 4, строение 1, корпус А тел. 8 (495) 120-17-47
4.	Пантограф для одежды	МДМ. Мебельная фурнитура	г.Екатеринбург, ул.Учителей, д.38 тел. 8 (343) 380-63-30
		«Ангара-Урал»	г. Екатеринбург, ул. Новгородцевой, дом 11, корпус «Б» тел. 8 (343) 310-87-37, 8-963-271-95-41
		«Duslar»	г.Екатеринбург, ул.Мамина-Сибиряка, д.101 тел. +7 (495) 150-75-96

5.	Раковина для лиц с ОВЗ	Неограниченные возможности	Москва, ул. Звёздный бульвар, 21 с1, офис 719 тел. +7 (499) 394-07-89
		Роскоммерц	г. Екатеринбург, ул. Кирова, 32а тел. +7 (343) 328-27-57 +7 (343) 339-43-06
		Сантехника комфорта	Москва ул. Кубинка 16 тел. +7(495) 649-02-79
		Тифлоцентр «Вертикаль»	г. Екатеринбург, ул. Победы, 32 тел. 8(343)351-74-48
6.	Однорычажный смеситель	Сантехника комфорта	Москва ул. Кубинка 16 тел. +7(495) 649-02-79
		Неограниченные возможности	Москва, ул. Звёздный бульвар, 21 с1, офис 719 тел. +7 (499) 394-07-89
		Сантех-март	Екатеринбург ул. 8 марта, 212, оф. 109 Тел. +7 (343) 379-03-61
7.	L-образный поручень	Интернет-магазин «Энерготехника»	г. Екатеринбург, ул. Предельная 57/3 офис 307 (пункт выдачи) тел. +7 (343) 310-24-07 +7 (343) 200-25-07
		Домашние хлопоты	г.Екатеринбург, ул. Попова, 15 тел. +7 (343) 371-81-38, +7 (343) 219-83-08
		Роскоммерц	г. Екатеринбург, ул. Кирова, 32а тел. +7 (343) 328-27-57 +7 (343) 339-43-06
8.	Сиденье для принятия ванны	Промедик	г.Москва м.Новокосино, Юбилейный проспект, д.36 тел. 8 (915) 072-28-03
		Интернет-магазин TopZdrav	г. Москва, ш. Энтузиастов, д. 31, стр. 37 пункт выдачи: г. Екатеринбург, ул. Чистопольская, д. 6 тел. 8 (800) 500-61-84
		Домашние хлопоты	г.Екатеринбург, ул. Попова, 15 тел. +7 (343) 371-81-38, +7 (343) 219-83-08

9.	Опора для кровати	Aura-med Путь к здоровью	г.Москва, ул. Варшавское шоссе, дом 132, стр. 9. пункт выдачи: г.Екатеринбург, ул. Альпинистов, д. 77 тел. 8 (499) 399-34-97 8 (800) 775-69-28
		Интернет-магазин Медтехно.ру	г. Москва, ул. Восточная, д. 13 тел. +7 (495) 675-33-15
		Реа-медика.ру	г. Москва, ул. Свободы, д. 35, стр. 35 тел. +7(495)108-78-03
10.	Переносной телефон	Никс	г.Екатеринбург, ул. Турбинная 7 Тел. (343) 382-03-51
		Averet	г.Екатеринбург, ул. Малышева, д.51 тел. +7 (922) 206 90 88
		Panasonic	Екатеринбург ул. 8 Марта, 46, ТРЦ «Гринвич» тел. +7 (343) 311-05-51
11.	Печатная информация	Тифлоцентр «Вертикаль»	г. Екатеринбург, ул. Победы, 32 тел. 8(343)351-74-48
12.	Аудиосопровождение	Интернет-магазин «Timefill»	г.Москва, ул.Елецкая, стр.17 тел. 8-925-860-7137
		Интернет-магазин buycams.ru	г. Москва, Огородный проезд, дом 20, стр. 23 тел. 8 (800) 775-32-44
13.	Кнопка вызова персонала	РостАрт	г. Москва, ул. Волгоградский проспект д.32, стр.8 тел. (495) 649-70-78, (495) 943-13-00
		Роскоммерц	г. Екатеринбург, ул. Кирова, 32а тел. +7 (343) 328-27-57 +7 (343) 339-43-06
		Тифлоцентр «Вертикаль»	г. Екатеринбург, ул. Победы, 32 тел. 8(343)351-74-48
14.	Тактильная таблица	Реа-медика.ру	г. Москва, ул. Свободы, д. 35, стр. 35 тел. +7(495)108-78-03
		Тифлоцентр «Вертикаль»	г. Екатеринбург, ул. Победы, 32 тел. 8(343)351-74-48

		Интернет-магазин Доступная среда	г.Екатеринбург, ул. Луначарского 221, оф. 2 тел. +7 (343) 302-10-22
--	--	-------------------------------------	---